ゆたかな生活

9月2015
No.140

平成27年9月15日
佐倉市
消費生活センター
TEL043-483-3010
消費者問題のご相談は
TEL043-483-4999

平成26年度 佐倉市消費生活相談 概要

佐倉市消費生活センターでは、市民の方の商品やサービスの購入・契約等のトラブルや、消費生活に関するご相談・アドバイスを行っています。

平成26年度の相談件数は1，408件です。(表1)前年とほぼ同数となっていますが、手口は年々多様化・巧妙化しており、一度被害にあった人は何度も狙われやすく次々と被害が発生しています。

表2は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。依然として、高齢者の方の相談件数が多く見られます。

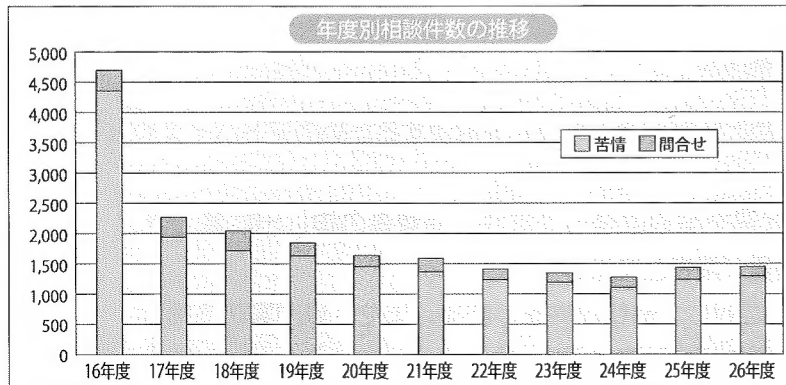
表3は相談者職業別、表4は販売購入形態別です。通信販売での相談が増加しています。

表1 年度別相談受付件数

(単位:件)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
苦情	4,430	1,982	1,763	1,623	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306
問合せ	289	265	278	205	186	211	164	118	113	129	102
合計	4,719	2,247	2,041	1,828	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408

表2 男女別・年代別

(単位:人)

	平成26年度			平成25年度		
年代	男	女	計	男	女	計
20歳未満	15	13	28	17	12	29
20歳代	40	44	84	42	41	83
30歳代	78	64	142	90	55	145
40歳代	74	96	170	102	68	170
50歳代	56	94	150	90	35	125
60歳代	142	129	271	117	164	281
70歳以上	181	208	389	215	183	398
企業団体・年齢不明			174			170
合計	586	648	1408	673	558	1401

※性別合計数が合わないのは、性別年齢を問わない企業団体等を含むため

表3 相談者職業別

(単位:人)

項目	26年度	25年度
給与生活者	438	371
自営・自由業	48	50
家事従事者	304	353
学生	33	51
無職	466	430
企業・団体	33	24
不明	86	122
合計	1408	1401

表4 販売購入形態別

(単位:人)

項目	26年度	25年度
店舗購入	452	451
訪問販売	99	122
通信販売	409	336
マルチ・マルチまがい	9	3
電話勧誘販売	130	168
ネガティブ・オプション	1	3
訪問購入	17	12
その他無店舗	12	12
不明等	279	294
合計	1408	1401

「佐倉市消費生活センター」をご存じですか？

佐倉市消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニアムセンター佐倉の３階にあります。

消費生活専門相談員の資格を持った相談員が「消費生活相談」を受け付けています。

「消費生活相談」は、相談員が公正な立場で苦情や相談をお聞きして、問題の解決に向けて、情報提供や助言・あっせんを行っています。また、契約に際して疑問や不安があるときは契約する前の相談やお問い合わせもできます。

どんな相談ができるの？

・商品やサービスの契約に関するトラブルの相談
・消費生活に関する疑問、お問い合わせ
・製品事故など生活にかかわる安心・安全に関すること

どんなことをしてくれるの？

・自主交渉・・・消費者が自ら交渉するために、契約のトラブルを解決するためのアドバイスや助言を行い、支援します。
・あっせん・・・勧誘行為に問題がある状況で契約に至った場合、消費者の申し出に基づき、消費生活センターの相談員が業者と交渉します。
・情報提供・・・消費者からの問い合わせに対し、情報提供をします。また、専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

相談するには？

原則として、佐倉市在住・在勤の方のご相談をお受けしています。状況などを正確に把握し、本人の意向を確認する必要があるため、可能な限り本人が相談してください。また相談の際には、できる限り関係資料（契約書、診断書、取扱説明書、写真、メモなど）を提示してください。

＜よくある相談事例＞

●アダルト情報サイトに接続して年齢を確認したら登録となり、高額料金を請求された。
●注文していないのに健康食品や冊子などが勝手に送りつけられて、代金を請求された。
●訪問販売や電話勧誘販売で商品購入の契約をしたが、解約したい。
●住宅リフォームの施工内容がずさんで、契約より請求金額が高くなった。

～まずはお気軽にご相談を～

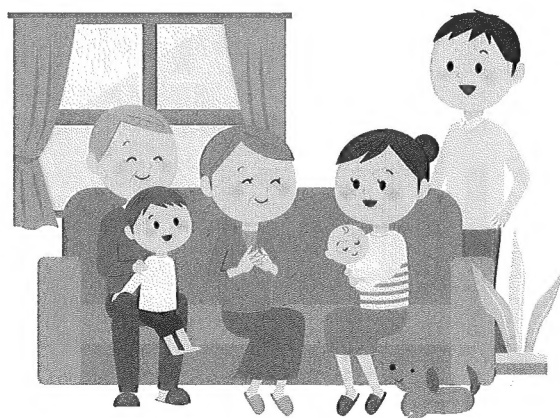
消費生活相談電話　**043-483-4999**

■毎週月～金曜日・第３土曜日／9時～１２時・１３時～１６時

高齢者の消費者トラブルを防ぐために

近年、「お金」「健康」「孤独」の不安など高齢者の心理や生活環境につけこむ悪質業者による消費者トラブルが急増しています。老後の蓄えを次々につぎ込んでしまい、中には騙されていることに気が付かない方もいます。被害に遭わないためには、まず高齢者自身が気をつけることが第一ですが、家族や近所に住む皆さん、ヘルパーさんなど周囲の方が普段から高齢者の様子を気にかけることが大事となってきます。そのためにも日頃のコミュニケーションを心がけましょう。

子どもの消費者トラブルを防ぐために

高度情報化社会の現代では、年齢を問わず誰もが消費者トラブルに遭う危険性があり、子供も決して例外ではありません。子供にもインターネット利用は広がっており、スマートフォンや携帯電話でも簡単にオンラインゲームや商品購入が可能です。さまざまなサイトにアクセスする機会が増えるのに伴い、中にはアダルトサイトなどに入ってしまい、高額な使用料金を請求されるケースも頻発しています。それらの環境を安全に楽しく使うために家庭内でよく話し合い、ルールを決めて、徹底することが必要となります。

学習教材の過量販売

中学3年分の教材が届いた

◆相談概要　1月に大手学習教材会社を名乗る業者から「新中学生を対象に連絡しています。話だけでも聞いてほしい」と電話があった。小学6年生の娘は学習教材会社が運営する教室に通っていたが小学生で教室は終了するので、中学生以降の指導に関する話なのかと思い訪問を承諾した。後日業者が来訪し「教科書は説明書きが少ないので理解できない生徒は授業についていけない。この教材は説明書きが教科書に沿っているので受験勉強にも最適」と学習教材の購入を勧めた。5年生と6年生のテストプリントを渡され「送付してくれたら添削して返送する。他社がやっている添削指導のようなものだ」と言われた。添削指導があるなら教材を使って勉強ができると思い契約。2日後に中学準備編の教材が届いた。3月には段ボール3箱、中1から中3までの教材が届いたが、説明の際に見た教材と異なり本が分厚く、教材の量から娘には使いこなせないと思った。テストプリントには回答が付いていたが、添削用の返信封筒は同封されていなかった。添削指導がなく、大量の教材を使いこなすことは無理なので解約したい。

◆処理概要　消費生活センター（以下、センター）で契約書（クレジット申込書）やパンフレットを確認しました。

契約日　平成27年1月26日

契約内容　中学準備編、中1～中3（5教科）の学習教材　代金51万円（クレジット総額66万円）　提供される役務（サービス）の欄には無しに○がついていました。契約書の内容から学習教材の購入契約であること、相談者が期待していた添削指導などの役務はないことがわかりました。

家庭教師や学習塾のような学習指導付きの契約の場合は、特定商取引法の特定継続的役務提供として中途解約権が認められていますが本契約は対象になりません。相談者へ契約の経緯と解約を販売会社（以下、販社）と信販会社（以下、信販）へ書面にて申し出るよう助言しました。書面申出を確認後、センターより販社へ連絡しました。相談者は電話のやり取りから通っていた教室からの電話と勘違いしたこと、担当者の説明から添削指導が受けられることを期待して契約したこと、中学入学前に中3までの教材購入は1回の契約として過量な販売ではないかと指摘しました。販社は相談者が勘違いするような説明はしていない、契約書やパンフレットに記載された内容を確認すれば理解できるはずと主張し、相談者の申出を一切認めませんでした。

交渉を続けたところ、使用した中学準備編の教材6万5千円を負担してくれれば解約に応じると回答がありました。センターでは過量販売による解除を検討しました。訪問販売において通常必要とされる量を著しく超える商品などを購入した場合、契約後1年間は契約解除を主張することができます。過量販売であるかどうかは消費者の家族構成やライフスタイルによって異なることから法律では明確に基準を定めていません。社団法人日本訪問販売協会では健康食品、化粧品、着物、学習教材、住宅リフォームなど「通常過量には当たらないと考えられる分量の目安」についてガイドラインを設けています。学習教材は原則1人が使用する量として1年間に1学年分とのガイドラインの目安を参考にして、センターでは本契約は過量販売であると考えていること、勧誘時に渡されたパンフレットにはセット価格のみ記載があり、学年毎の教材の価格の記載はなく、相談者は学年単位で購入できる旨の説明は受けていないことを指摘しました。

販社、信販は過量販売については認めませんでしたが、後日販社より教材が必要ないというなら無条件解除に応じるとの回答がありました。相談者へ回答を報告し納得されました。後日センターにて相談者と学習教材を確認し返送。後日センターから販社へ商品返送を確認しました。

◆消費者へのアドバイス　2005年に悪質住宅リフォームの次々販売被害が新聞報道などに大きく取り上げられ、高齢者を狙った被害が全国的に深刻化していることが明らかになりました。次々販売は住宅リフォームに限らず布団、着物、健康食品、学習教材など同種の商品やサービスを同一の消費者に次々と販売する手口です。消費者に大量に販売して、多額のクレジット債務を負担させる被害が社会問題になったことから2008年に特定商取引法・割賦販売法が改正されました。**過量販売規制は、訪問販売による次々販売被害に対処するために導入されたので訪問販売による契約のみが対象です。契約締結から1年間は契約解除ができ、クレジット契約も同時に解除できます。困ったときには消費生活センターへ相談して下さい。**

消費生活専門相談員　後藤英子